PLAN ESTRATÉGICO 2013-2016 INDICADORES

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Indicadores
META ESTRATÉGICA 1 Lograr una mayor eficacia y rapidez en los servicios que se le brindan a los lesionados que acuden a nuestras Oficinas Regionales.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.1 Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de la Corporación.	• Cantidad de programas (aplicaciones) adquiridos o desarrollados internamente • Número de mejoras realizadas a programación actual (Ej. ACAA21) Se medirá a través de fases completadas y se considerará completado una vez se finalicen y acepten por ACAA todas las fases de cada tarea.
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.2 Establecimiento de procesos más ágiles y eficientes en la contestación y recopilación de consultas legales y resoluciones del Director Ejecutivo y de la Junta de Gobierno sobre autorización de beneficios y servicios médicos.	• Cantidad de iniciativas completadas • Porciento de cumplimiento de iniciativas propuestas
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.3 Simplificación del Proceso de Adjudicación de casos para garantizar el derecho de los lesionados a ser escuchados dentro de los términos establecidos por ley y reglamento.	• Cantidad de reglamentos y/o procedimientos • Porciento de cumplimiento de enmiendas propuestas
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. 4 Enmiendas a la Ley Núm. 138-1968, según enmendada, y su reglamento para simplificar y maximizar los procedimientos administrativos de la corporación y sus oficinas regionales.	• Cantidad de enmiendas a la Ley 138-1968 y su reglamento, adopción o enmienda a otros reglamentos, políticas y/o procedimientos adoptados • Porciento de cumplimiento
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. 5 Proveer capacitación al personal de las oficinas regionales con el fin de que adquieran conocimiento especializado y desarrollen destrezas y habilidades que les permita mejorar su desempeño en las áreas de trabajo.	• Cantidad de seminarios, talleres o adiestramientos impartidos a través de OCALARH o internamente • Número de personas impactadas
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.6 Establecer acuerdos de colaboración con la Policía de Puerto Rico y con el Departamento de Transportación y Obras Públicas para garantizar que los casos de excepción que dispone la Ley Núm. 138-1968, según enmendada, sean detectados con la rapidez necesaria para lograr economía procesal y financiera.	Cantidad de acuerdos establecidos.

	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1.7 Modelo de "Servicio al Lesionado" simplificado en las Regionales y enfocado en beneficios de los lesionado.	• Cantidad de métricas establecidas sobre servicio al lesionado • Porciento de reducción de tiempo de espera en Oficina Regional • Redistribución de tareas y trabajos en Oficina Regional • Cantidad de iniciativas
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 1. 8 Diseño de una cubierta básica para la ACAA.	• Cantidad de Políticas y/o Procedimientos revisados • Porciento de políticas y procedimientos revisados y redactados
META ESTRATÉGICA 2 Revisar la estructura operacional y administrativa del Departamento de Asuntos Médicos y las Oficinas Regionales con el fin de garantizar el acceso y calidad de los servicios médicos a nuestros asegurados.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.1 Reingeniería de los procesos de consulta médica y autorización de servicios médicos a los asegurados.	• Cantidad de políticas y procedimientos redactados • Cantidad de documentos revisados
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.2 Establecer políticas médicas atemperadas a los cambios de la industria de seguros de salud actual que sirvan de guía en la autorización de servicios médicos a los asegurados y mecanismo de control en la utilización de dichos servicios.	• Cantidad de políticas y procedimientos redactados • Cantidad de guías establecidas
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.3 Mejorar el acceso y la calidad de los servicios médicos que se ofrecen a nuestros asegurados.	• Cantidad de contratos revisados y redactados • Cantidad de proveedores contratados
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 2.4 Atemperar las normas y reglamentos dirigidos a proteger y asegurar la privacidad y confidencialidad de la información de salud de los lesionados (Ley HIPAA).	• Medidas de control revisadas • Cantidad de adiestramientos ofrecidos • Cantidad de empleados impactados
META ESTRATÉGICA 3 Establecer una política de control de costos para reducir gastos innecesarios y maximizar los recursos con que cuenta la Corporación.	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.1 Desarrollar programas o sistemas de contención de costos y control de sobre-utilización de servicios médico-hospitalarios sin afectar la calidad de los servicios.	• Cantidad de contratos negociados y renegociados vs. año previo • Cantidad auditorías médicas • Cantidad procedimientos revisados o establecidos • Cantidad métricas establecidas
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.2 Desarrollar programas o sistemas de contención de costos y control gastos, sin afectar la calidad de los servicios.	• Cantidad de medidas de contención de costos • Cantidad de medidas tomadas para minimizar fraude • Porciento de ahorro en fraude vs. año previo

	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.3 Establecer como procedimiento medular la reconciliación trimestral de las remesas de prima por el Departamento de Hacienda.	Porciento de reconciliaciones realizadas vs. información recopilada
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. 4 Revisar y estandarizar las tarifas pagadas a nuestros proveedores y facilidades por servicios médicos	• Porciento de tarifas revisadas
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3. 5 Establecer controles y procedimientos fiscales para el monitoreo eficiente de desembolsos, mediante informes periódicos que nos provean información clara y precisa sobre la finanzas de la Corporación.	• Porciento de cumplimiento con controles de gastos requerido por la Ley 66-2014 • Cantidad de políticas y procedimientos revisados • Porciento de ahorro en beneficios a empleados • Porciento del Manual de Contabilidad revisado
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 3.6 Desarrollar un programa para detectar y prevenir casos de fraude en la prestación de servicios médicos.	• Cantidad de políticas establecidas • Cantidad de mecanismos adoptados para facilitar la presentación de querellas • Cantidad de seminarios ofrecidos y personal impactado • Querellas recibidas • Querellas resueltas • Referidos a Departamento de Justicia
META ESTRATÉGICA 4 Enfatizar en el desarrollo de Programas de Prevención de Accidentes de Tránsito en las carreteras de Puerto Rico	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.1 Fomentar y promover el desarrollo de programas educativos (con el sector gubernamental y privado) dirigidos a la prevención de accidentes de automóviles, así como llevar el programa de manejo defensivo a todas las escuelas públicas y privadas del país.	• Cantidad de conferencias y actividades ofrecidas • Cantidad acuerdos establecidos
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.2 Promocionar e implementar una alianza estratégica con otras agencias gubernamentales o corporaciones públicas, para el desarrollo de campañas de prevención de accidentes, utilizando diversos medios de comunicación.	Cantidad de acuerdos establecidos
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 4.3 Desarrollar un Programa de Estadísticas para poder establecer herramientas o mecanismos de prevención de accidentes de autos.	Cantidad de estadísticas e indicadores establecidos
META ESTRATÉGICA 5 Identificar fuentes de ingresos adicionales con el fin de fortalecer y estabilizar su estructura financiera	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.1 Evaluar las fuentes de ingresos actuales de la ACAA y determinar su alcance.	• Porciento de aumento en rendimiento de la cartera • Porciento de aumento de recobro vs. año previo

	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.2 Realizar cambios a nuestra política de inversiones y nuestra cartera para viabilizar el uso del ingreso de intereses y otras ganancias obtenidas para el pago de reclamaciones médicas.	N/A
	OBJETIVO ESTRATÉGICO 5.3 Rediseñar y optimizar el proceso de recobro.	• Cantidad de fases del proceso completadas - Se medirá a través de fases completadas y se considerará completado una vez se finalicen y acepten por ACAA todas las fases de cada tarea. • Porciento de casos de recobro inventariados • Cantidad de procedimientos y/o reglamentos revisados • Cantidad de adiestramientos ofrecidos y cantidad de empleados impactados.
META ESTRATÉGICA 6 El funcionamiento de la ACAA estará basado en los enfoques y técnicas gerenciales más modernas de la administración pública	**OBJETIVO ESTRATÉGICO 6.1** Enfatizar en el fortalecimiento institucional reforzando el concepto de calidad y excelencia como filosofía de trabajo en las diferentes áreas operacionales y administrativas.	• Cantidad de métricas adoptadas • Cantidad de políticas desarrolladas • Reestructuraciones efectuadas

MÉTODOS DE MEDICIÓN:

Los métodos de medición consistirán en reuniones mensuales con cada dueño de proyecto. Además, pudieran incluir informes escritos sobre el progreso de las tareas.

Firma Director(a) Agencia: ______________________

Lcda. Dorelisse Juarbe Jiménez
Directora Ejecutiva

Fecha: 20 de junio de 2015